

Διαχείριση Καρτών σε πραγματικό Χρόνο

Συχνά Ερωτήματα

Πώς μπορώ να ενεργοποιήσω τις κάρτες μου;

- Συνδεθείτε στο Alpha 360 Mobile
- Επιλέξτε την κάρτα που επιθυμείτε να ενεργοποιήσετε από την οθόνη επισκόπησης
- Πατήστε την επιλογή Ενεργοποίηση Κάρτας
- Βεβαιωθείτε ότι ο αριθμός κάρτας και το όνομα που εμφανίζονται στην οθόνη είναι τα ορθά και στη συνέχεια καταχωρήστε την ημερομηνία λήξης που αναγράφεται στην κάρτα που έχετε στην κατοχή σας
- Πατήστε Καταχώρηση για να μεταφερθείτε στην οθόνη επιβεβαίωσης και στην συνέχεια Επιβεβαίωση για να ολοκληρώσετε τη διαδικασία ενεργοποίησής της

Μπορώ να ενεργοποιήσω τις Ειδοποιήσεις Καρτών για όλες τις κάρτες Alpha Bank;

Αν είστε ο κύριος κάτοχος μιας κάρτας, μπορείτε να ενεργοποιήσετε την υπηρεσία.

Πώς μπορώ να ενεργοποιήσω τις Ειδοποιήσεις Καρτών;

- Επιλέξτε την κάρτα για την οποία επιθυμείτε να ενεργοποιήσετε τις ειδοποιήσεις από την οθόνη επισκόπησης
- Πατήστε το κουμπί Ειδοποιήσεις για να μεταφερθείτε στην επόμενη οθόνη
- Βεβαιωθείτε ότι οι λεπτομέρειες που εμφανίζονται είναι ορθές
- Επιλέξτε τη Γλώσσα Μηνυμάτων (Ελληνικά ή Αγγλικά), που επιθυμείτε να λαμβάνετε τα μηνύματα
- Ενεργοποιείστε την επιλογή Ενεργοποίηση για να ολοκληρώσετε τη διαδικασία

Μου έκλεψαν την κάρτα μου. Τι μπορώ να κάνω; / Μπορώ να την κλειδώσω προσωρινά;

Μπορείτε να κλειδώσετε προσωρινά την κάρτα σας από την εφαρμογή Alpha 360 Mobile.

- Επιλέξτε την κάρτα που επιθυμείτε να κλειδώσετε από την οθόνη επισκόπησης
- Πατήστε το εικονίδιο Κλείδωμα

Θα εμφανιστεί προειδοποιητικό μήνυμα, που θα σας ενημερώνει για τις υπηρεσίες που θα απενεργοποιηθούν ως αποτέλεσμα του κλειδώματος της κάρτας.

• Εάν είστε σύμφωνοι, πατήστε Επιβεβαίωση για να ολοκληρωθεί η διαδικασία

Η Κάρτα σας πλέον είναι κλειδωμένη. Οι συναλλαγές από όλα τα κανάλια (ATM, POS, ψηφιακά πορτοφόλια, ηλεκτρονικό εμπόριο) θα απορρίπτονται αυτόματα.

Πώς μπορώ να ξεκλειδώσω μια κλειδωμένη κάρτα;

- Επιλέξτε την κάρτα που επιθυμείτε να ξεκλειδώσετε από την οθόνη επισκόπησης
- Πατήστε το εικονίδιο Ξεκλείδωμα

Θα εμφανιστεί προειδοποιητικό μήνυμα που θα σας ενημερώνει ότι με την ενέργεια αυτή, οι συναλλαγές σε όλα τα κανάλια (ATM, POS, ψηφιακά πορτοφόλια, ηλεκτρονικό εμπόριο) θα ενεργοποιηθούν.

• Εάν είστε σύμφωνοι, πατήστε Επιβεβαίωση για να ολοκληρωθεί η διαδικασία



Ξέχασα τον κωδικό της κάρτας μου. Πώς μπορώ να μάθω τον κωδικό μου;

- Επιλέξτε την κάρτα για την οποία επιθυμείτε να λάβετε υπενθύμιση του PIN σας
- Πατήστε το εικονίδιο Υπενθύμιση PIN
- Βεβαιωθείτε ότι ο αριθμός τηλεφώνου που εμφανίζεται είναι ορθός
- Πατήστε Υπενθύμιση PIN με SMS
- Θα λάβετε μήνυμα σύντομα, με τον κωδικό PIN της κάρτας σας

Πώς μπορώ να αυξήσω το όριο στην χρεωστική μου κάρτα;

- Επιλέξτε την χρεωστική κάρτα που επιθυμείτε να αυξήσετε το όριο από την οθόνη επισκόπησης
- Πατήστε στην επιλογή **Ασφάλεια**
- Στο πεδίο Τρέχον Όριο καταχωρήστε το νέο όριο που θέλετε και ενεργοποιήστε την επιλογή Ενημέρωση Ημερήσιου Ορίου

Θα εμφανιστεί προειδοποιητικό μήνυμα που θα σας ενημερώνει ότι η αύξηση του ορίου ενδέχεται να σας εκθέσει σε πιθανή απάτη και οικονομικές απώλειες. Συνεχίζοντας, αναγνωρίζετε τους κινδύνους που σχετίζονται με την αύξηση του ημερήσιου ορίου δαπανών σας.

- Εάν είστε σύμφωνοι, πατήστε **Συνέχεια** για να ολοκληρωθεί η διαδικασία
- Στην περίπτωση που υπερβείτε τη μέγιστη τιμή ορίου, το αίτημά σας θα εκκρεμεί για έγκριση από το Κατάστημα

Πώς μπορώ να αλλάξω τα κανάλια στα οποία μπορώ να χρησιμοποιώ την κάρτα μου;

• Επιλέξτε την κάρτα που επιθυμείτε από την οθόνη επισκόπησης

Για Χρεωστικές κάρτες:

- Επιλέξτε **Ασφάλεια** στο κάτω μέρος της οθόνης
- Ενεργοποιήστε ή απενεργοποιείστε τα κανάλια στα οποία επιθυμείτε να χρησιμοποιείτε την κάρτα σας
- Πατήστε **Ενημέρωση** καναλιών χρήσης

Για Πιστωτικές Κάρτες:

- Επιλέξτε Ενέργειες και στη συνέχεια Ασφάλεια
- Ενεργοποιήστε ή απενεργοποιείστε τα κανάλια στα οποία επιθυμείτε να χρησιμοποιείτε την κάρτα σας
- Πατήστε Ενημέρωση καναλιών χρήσης

Πώς μπορώ να ανακτήσω των Κωδικό Χρήστη ή/και τον Μυστικό Κωδικό, του Alpha 360 από το κινητό μου;

Στην **Οθόνη Εισόδου,** επιλέξτε **Ανάκτηση Στοιχείων Εισόδου** και ακολουθείστε τα πιο κάτω βήματα:

Βήμα 1

Συμπληρώστε τα προσωπικά σας στοιχεία

- Συμπληρώστε τον αριθμό διαβατηρίου σας ή την ταυτότητά σας και πατήστε Συνέχεια
- Συμπληρώστε την ημερομηνία γέννησής σας και πατήστε Συνέχεια
- Συμπληρώστε τον αριθμό μιας χρεωστικής ή πιστωτικής σας κάρτας και συμπληρώστε τα 2 από τα 4 ψηφία του PIN της που θα σας ζητηθούν.
- Πατήστε **Συνέχεια**



Βήμα 2

Επιβεβαιώνω το κινητό μου.

Συμπληρώστε τον αριθμό τηλεφώνου σας.

- Θα σας σταλεί 6ψήφιος κωδικός με μήνυμα SMS. Αν δεν το λάβετε, μπορείτε να ζητήσετε Επαναποστολή
- Συμπληρώστε τον 6ψήφιο κωδικό. Αν δεν λάβατε κωδικό, μπορείτε να ζητήσετε Επαναποστολή

Βήμα 3

Επιβεβαιώνω το email μου.

- Συμπληρώστε το email σας και πατήστε Συνέχεια
- Θα σας σταλεί 6ψήφιος κωδικός στο email σας. Αν δεν το λάβετε μπορείτε να ζητήσετε Επαναποστολή
- Συμπληρώστε τον 6ψήφιο κωδικό

Βήμα 4

Ανάκτηση Κωδικού Χρήστη ή/και αλλαγή Μυστικού Κωδικού

- Θα εμφανιστούν οι Κωδικοί Χρηστών που έχετε στο Alpha 360 Web και Alpha 360 Mobile. Μπορείτε να επιλέξετε να μεταβείτε στην Οθόνη Εισόδου για να συνδεθείτε με έναν από αυτούς
- Αν έχετε ξεχάσει τον μυστικό κωδικό σας, μπορείτε να επιλέξετε να τον αλλάξετε για ένα συγκεκριμένο Κωδικό Χρήστη
- Επιλέγοντας να αλλάξετε τον Μυστικό Κωδικό, θα σας ζητηθεί να συμπληρώσετε τον νέο κωδικό, με βάση τα κριτήρια που αναγράφονται, και έπειτα να επιβεβαιώσετε τον κωδικό επαναλαμβάνοντάς τον

Πώς μπορώ να δω τις εκκρεμείς συναλλαγές από κάρτες σε έναν λογαριασμό μου;

- Επιλέξτε τον λογαριασμό από την οθόνη επισκόπησης και στη συνέχεια Λεπτομέρειες
- Στο πεδίο Σύνολο Δεσμεύσεων πατήστε το βελάκι που βρίσκεται στα δεξιά της οθόνης. Θα εμφανίζεται μόνο στην περίπτωση που υπάρχει δεσμευμένο υπόλοιπο
- Μπορείτε να δείτε περαιτέρω λεπτομέρειες πατώντας σε οποιαδήποτε συναλλαγή

Πώς μπορώ να δω το 'Σύνολο Προβλέψεων' (ακαθάριστες επιταγές) σε ένα λογαριασμό μου;

- Επιλέξτε τον λογαριασμό από την οθόνη επισκόπησης και στη συνέχεια Λεπτομέρειες
- Στο πεδίο Σύνολο Προβλέψεων πατήστε το βελάκι που βρίσκεται στα δεξιά της οθόνης. Θα εμφανίζεται μόνο στην περίπτωση που υπάρχουν μη εκκαθαρισμένες επιταγές στον λογαριασμό
- Μπορείτε να δείτε περαιτέρω λεπτομέρειες πατώντας σε οποιαδήποτε συναλλαγή

Πώς βρίσκω τον ΙΒΑΝ για τον λογαριασμό μου;

 Επιλέξτε τον λογαριασμό από την οθόνη επισκόπησης και στη συνέχεια Λεπτομέρειες. Στο πεδίο IBAN εμφανίζεται ο αριθμός του IBAN

Πού βρίσκω το πιστοποιητικό IBAN του λογαριασμού στο Alpha 360 Mobile;

 Επιλέξτε τον λογαριασμό από την οθόνη επισκόπησης και στη συνέχεια Λεπτομέρειες



- Στο πεδίο IBAN επιλέξτε τις τελείες που εμφανίζονται δεξιά από τον αριθμό IBAN
- Στη συνέχεια επιλέξτε Λήψη Πιστοποιητικού
- Αποθηκεύσετε το για μελλοντική χρήση

Από πού μπορώ να δω τα στοιχεία της κάρτας μου;

- Μέσω του Alpha 360 Mobile, επιλέξτε την κάρτα για την οποία επιθυμείτε να δείτε τα στοιχεία
- Πατήστε το εικονίδιο Στοιχεία Κάρτας
- Για την εμφάνιση των στοιχείων της κάρτας, θα χρειαστεί να καταχωρήσετε το 4ψήφιο PIN ή τα βιομετρικά σας στοιχεία (Touch id/ Face id/ Fingerprint)

Από πού μπορώ να δω τις πληρωμές που δεν έχουν ξεκαθαρίσει για την πιστωτική μου κάρτα;

- Επιλέξτε την πιστωτική κάρτα και στη συνέχεια **Λεπτομέρειες**
- Στο πεδίο Εξουσιοδοτήσεις εμφανίζεται το συνολικό ποσό των πληρωμών που δεν έχουν ξεκαθαρίσει. Πατήστε το βελάκι που βρίσκεται στα δεξιά της οθόνης. Θα εμφανίζεται μόνο στην περίπτωση που υπάρχουν πληρωμές που δεν έχουν ξεκαθαρίσει
- Μπορείτε να δείτε περαιτέρω λεπτομέρειες πατώντας σε οποιαδήποτε συναλλαγή

Υπάρχει η δυνατότητα απενεργοποίησης λήψης εικόνας οθόνης αφού συνδεθώ με το Alpha 360 Mobile;

Για την ενίσχυση της ασφάλειας των χρηστών του Alpha 360 Mobile, η Τράπεζα απενεργοποίησε τη λήψη στιγμιότυπων/καταγραφής οθόνης για την προστασία των ευαίσθητων δεδομένων.

Από πού μπορώ να ζητήσω επανέκδοση της κάρτας μου;

- Συνδεθείτε στο Alpha 360 Mobile
- Επιλέξτε την κάρτα που επιθυμείτε για να εκδώσετε νέα κάρτα, από την οθόνη επισκόπησης
- Πατήστε την επιλογή Ενέργειες και στη συνέχεια Επανέκδοση Κάρτας για να μεταφερθείτε στην επόμενη οθόνη
- Βεβαιωθείτε ότι οι λεπτομέρειες που εμφανίζονται είναι οι ορθές
- Επιλέξτε τον λόγο επανέκδοσης κάρτας από τις επιλογές που εμφανίζονται και πατήστε Καταχώρηση
- Θα λάβετε ειδοποίηση στο κινητό σας, για να επιβεβαιώσετε την ενέργειά σας
- Πατήστε Επιβεβαίωση για να ολοκληρώσετε τη διαδικασία

Δεν λαμβάνω τις ειδοποιήσεις push, όταν καταχωρώ συναλλαγές μέσω του Alpha 360 και σε συναλλαγές e-commerce. Πώς μπορεί να διορθωθεί;

- Συνδεθείτε στο Alpha 360 Mobile
- Επιλέξτε Προφίλ και απενεργοποιήστε την επιλογή της υπηρεσίας Alpha SecureCode

Θα εμφανιστεί προειδοποιητικό μήνυμα που θα σας ενημερώνει ότι πρόκειται να απενεργοποιήσετε την υπηρεσία και δε θα μπορείτε να επιβεβαιώνετε τις συναλλαγές.

- Εάν είστε σύμφωνοι, πατήστε Επιβεβαίωση
- Επιλέξτε να ενεργοποιήσετε την υπηρεσία ξανά
- Θα λάβετε στο κινητό σας, τον κωδικό πρόσβασης μιας χρήσης OTP, το οποίο πρέπει να καταχωρήσετε στην οθόνη που εμφανίζεται
- Πατήστε Συνέχεια για να ολοκληρωθεί η διαδικασία ενεργοποίησης



Ξέχασα τον κωδικό συνδρομητή που χρησιμοποιώ στο Alpha 360. Από πού μπορώ να τον βρω;

Μέσω της οθόνης **Προφίλ** μπορείτε να δείτε τον κωδικό χρήστη σας, στο πάνω μέρος της οθόνης.

Από πού μπορώ να δω το ιστορικό των πληρωμών λογαριασμών κοινής ωφέλειας;

- Συνδεθείτε στο Alpha 360 Mobile
- Επιλέξτε Μεταφορές και στη συνέχεια Ιστορικό. Πατήστε Όλα για να μεταφερθείτε στην επόμενη οθόνη
- Επιλέξτε **Πληρωμές**